

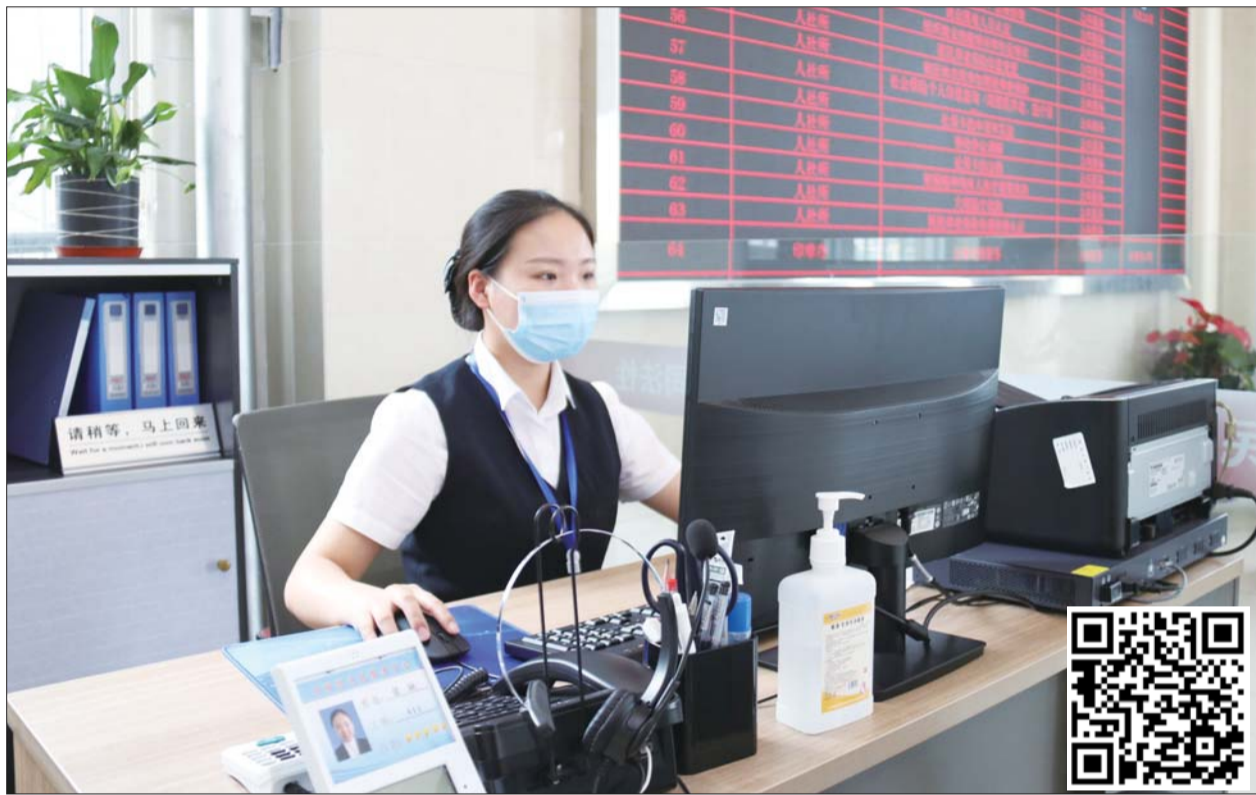


石桥镇为民服务中心便民惠民服务再升级

打通服务群众“最后一米”

文/图 本报记者 邓超
通讯员 武海涛 高欣

来到太白湖新区石桥镇为民服务中心,映入眼帘的是温馨宽敞的服务大厅、政务公开栏、电子显示屏等。“以前去城区办手续要跑十几公里,现在乡镇大厅里当天就能搞定,需要办理业务的窗口都在一块,再也不用跑来跑去,效率比以前高多了。”前来便民服务中心办理业务的石桥镇新店村村民程君亮十分感慨地说。和程君亮的感受一样,越来越多的群众欣喜地发现,石桥镇为民服务中心现在的服务更到位,到窗口办事更称心了。



大厅新设了民意“5”来听窗口。

扫码看视频。

特色服务更便民 群众办事很暖心

近日,太白湖新区石桥镇崔院村村民杜先荣带着3岁的儿子,来到石桥镇为民服务中心办理社保业务。刚步入大厅,她便被焕然一新的大厅内景所吸引。“您好,请问办理什么业务?”“请问有什么可以帮到您的吗?”……还未等杜先荣开口,位于中心一楼大厅入口处志愿服务站的志愿者们主动向前热情询问。得知杜先荣是前来办理社保业务,志愿者便将其指引到民生窗口前,而她3岁的儿子则被工作人员带往母婴室玩耍。

“工作人员不仅态度好,服务也很贴心。”谈及对为民服务中心的印象,杜先荣频频夸赞,办业务最怕遗漏打印材料,现在在服务站即可免费打印和复印,省去不少麻烦事。如若对业务范围等问题存

在困惑,志愿者不仅可以提供解答,还可帮助代办,更是让他省心不少。“现在到为民服务中心办理业务,任何一个窗口都能办理,特别方便。”前来办理业务的新店村村程君亮亦有同样的感受。

“大厅已设立志愿者服务站和帮办代办柜台,可让市民在办理业务时尽享优质服务。”石桥镇为民服务中心大厅主管刘梦介绍,志愿者服务站已配备电脑、打印机等设备,可全年为办事群众提供业务咨询、帮办代办、失物招领、急救药箱、母婴护理、免费WIFI、公共雨伞等服务。

“之前的服务中心总体感觉比较冷硬,改变后的服务中心给人一种家的感觉,比较温馨。”刘梦告诉记者,今年5月,石桥镇为民服务中心再次进行升级改造。改造后中心一楼设立有接待室、母婴室、帮办代办区、电子自

助查询区、休闲阅读区、金融自助缴费区及独立的自助缴费区域。此外,为民服务中心经常组织业务培训梳理服务事项,共梳理出服务事项147条,其中“零跑腿”28项,只跑一次119项。

民生业务增至86项 一个窗口把事办妥

走进石桥镇为民服务中心大厅,首先映入眼帘的就是醒目的服务台,服务台上存放医疗箱、明白纸以及办事群众所需的一些应急物品,让办事群众感受到家的温馨。免费手机充电站、地面摆放的绿植、醒目的标语、休闲阅读区舒适的沙发,细节上的无微不至体现出石桥镇为民服务中心全体工作人员的用心和贴心。

在升级改造中,为民服务中心将比较生硬的钢椅,换成舒适的沙发,布置少许绿

植,让群众进入大厅,就有回家的感觉。休闲阅读区、各类图书俱全,济宁文化、石桥文化、中外经典小说、育儿知识、农业知识、党的建设、普法知识、大屏播放公益宣传片,增加了免费手机充电站、免费网络等,让群众等待不再枯燥。

为民服务中心窗口设立民生服务区、企业开办区和涉法涉诉及民意“5”来听热线电话三大区域。升级改造后,为民服务中心功能划分更为清晰,群众办理业务更加高效,长时间排队现象不再上演。

“以前,民生窗口和企业窗口都在一个区域,容易造成群众排队时间过长,影响了办事效率。”刘梦介绍,目前民生服务区12个窗口均属于综合窗口,设有印章、农业、人社、村建、计生、民政、社区矫正等部门,由原来的20项业务增加至86项业务,真正到达“一窗受理,全科服务”。

而企业服务区则负责企业开办、个体和农业合作社营业执照的办理等业务。如今,为民服务中心可办理企业业务达52项,并专门设有一名帮办代办人员,为企业和群众提供“全方位、全一流”“保姆式”服务,切实做到了“零跑腿或只跑一次”,满足了群众的生产生活的需求。

金融法律多管齐下 一站式服务更贴心

在大厅东南角的民意“5”来听和群众涉法涉诉的服务窗口,工作人员张涵正坐在工位接听电话。“我的主要工作是接听群众热线‘7759666’,记录民生咨询,做好来访人员

的引导和分流。”张涵告诉记者,为民服务中心在7月初设立民意“5”来听服务窗口后,她便从一线岗位调到这里。每天负责接听群众来电,接待群众来访。

而与民意“5”来听服务窗口紧邻的,是群众涉法涉诉服务窗口。“许多前来办理业务的群众,看到我这里,都会过来咨询相关法律问题。”王美华是山东民桥律师事务所的一名律师,自为民服务中心设立群众涉法涉诉服务窗口以来,她每周五都会来坐班,接受群众有关法律方面的问题的咨询。

在大厅北侧的金融自助区,引进了济宁蓝海村镇银行入驻大厅,开设了24小时自助查询区。查询区内配备“济宁市政务服务中心一体机”,群众不用自助申报、便民查询、证明打印、自助缴费等功能,真正做到“一站式服务”。

李挺是济宁蓝海村镇银行的工作人员,在大厅升级后,他便成为了这里的金融服务志愿者,解答群众的金融咨询,办理金融业务。每天与他一起坐班的,还有532路公交车司机李丹,李丹是土生土长的石桥镇人,自7月份济宁公交集团在石桥镇开通532、533路公交车后,他每天驾驶新能源公交车穿梭在石桥镇的大小村庄,将一批批前来办事的群众从家门口载到为民服务中心。

“两条线路主要为了方便各个村庄的群众,我每天运行12趟,6个来回,乘客基本都是来办理业务的。”李丹说,有了直达为民服务中心的公交车,拉近了服务中心与群众的距离,是个惠民利民的好举措。



石桥镇为民服务中心志愿者服务站。